

**PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)  
PADA RUMAH SAKIT JOGJA**

Oleh:  
**YOPI PRAYUDA**  
**141060302/EM**

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

**Abstrak**

Melihat pentingnya kualitas dalam setiap pelayanan jasa terhadap konsumen yang berdampak pada kinerja perusahaan maka penulis mencoba melakukan penelitian di Rumah Sakit Jogja adapun pokok permasalahan penelitian ini adalah: Atribut-atribut kebutuhan konsumen/*customer requirement* apa saja yang diinginkan, Bagaimana upaya teknik dan manajerial Rumah Sakit Jogja dalam memenuhi kebutuhan konsumen tersebut?.

Penelitian tentang penerapan *Quality Function Deployment (QFD)* di Rumah Sakit Jogja ini bertujuan untuk : Mengetahui kebutuhan-kebutuhan konsumen/ pasien yang belum tersedia di rumah sakit tersebut, Mengetahui upaya apa saja yang telah dilakukan oleh rumah sakit jogja secara teknik dan manajerial untuk memenuhi kebutuhan pasien/konsumen yang belum dipenuhi. Manfaat penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran mengenai hal-hal yang perlu diperhatikan pihak Rumah Sakit Jogja sekaligus evaluasi terhadap beberapa sektor pelayanan yang belum maksimal. Untuk melakukan penelitian mengenai QFD digunakan model penelitian Pasuraman dkk yang terbagi menjadi beberapa faktor kualitas jasa yaitu : *Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* yang hasilnya akan digambarkan menjadi *House Of Quality* sehingga dihasilkan penilaian terhadap beberapa sektor pelayanan pada Rumah Sakit Jogja.

Kesimpulan dari analisis QFD dengan membuat *House of Quality* dapat disimpulkan sebagai berikut: hasil survei mengenai keinginan dan kebutuhan pelanggan Rumah Sakit Jogja berhasil diidentifikasi 21 *customer requirement (CR)* atau pelayanan yang diinginkan pelanggan. Atribut-atribut tersebut diklasifikasi kedalam 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*, Penjelasan teknis (*technical descriptor/technical requirement*) mampu menjawab dalam memenuhi persyaratan pelanggan (*customer requirement*) yang dapat diartikan bahwa aplikasi *Quality Function Deployment (QFD)* pada Rumah Sakit Jogja adalah baik.